**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Організація туристичної діяльності»**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  | | --- | --- | | **Ступінь освіти** | Бакалавр | | **Освітня програма** | «Туризм» | | **Загальний обсяг** | 6 кредитів ЄКТС | | **Тривалість викладання** | 2-й семестр | | **Обсяг навчальних занять** | 180 годин | | **у т.ч. аудиторні заняття**  **на тиждень** | 6 годин на тиждень | | **лекції** | 4 години | | **практичні** | 2 години | | **Мова викладання** | українська | |

**Кафедра, що викладає:** Туризму та економіки підприємства

**Сторінка курсу в ДО НТУ «ДП»:**https://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=2365

**Консультації:** за окремим розкладом, погодженим зі здобувачами вищої освіти.

**Онлайн-консультації:** електронна пошта

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Викладач:**  **Бондаренко Людмила Анатоліївна**  **доцент, канд. екон. наук**  **Персональна сторінка**  **https://ep.nmu.org.ua/ua/kaf/bondarenko.php**  **E-mail:**  [**bondarenko.l.a.@nmu.one**](mailto:bondarenko.l.a.@nmu.one) |

**1. Анотація до курсу**

Навчальна дисципліна «Організація туристичної діяльності» розроблена таким чином, щоб надати студентам необхідні знання, обов’язкові для того, щоб сформувати необхідні навички і вміння організовувати діяльність туристичних підприємств. Сфера туризму має свої особливості формування та розвитку.

В останні роки, враховуючи підвищення ролі туризму у торгівлі послугами, дедалі частіше туристичний бізнес як вид підприємницької діяльності на практиці не обмежується лише розробкою та продажем туристичних послуг. Адже при сучасних динамічних процесах споживачі висувають щораз нові вимоги до якості та комплексності туристичних продуктів. Крім того, підприємницька діяльність в туризмі характеризується високою ефективністю і швидкою окупністю інвестицій. Так, метою курсу є формування у студентів системи теоретичних знань та прикладних вмінь і навичок щодо організації туристичної діяльності в умовах конкуренції на ринку туристичних послуг, а також вирішення конкретних соціально-економічних завдань, що виникають у сфері туристичної індустрії в процесі заснування власного туристичного бізнесу і управління туристичними підприємствами.

**2. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**Мета викладання курсу «Організація туристичної діяльності»** – формування у студентів глибоких сучасних знань, нового економічного мислення, комплексного розуміння проблем управління розвитком туристичної індустрії та опанування навичками їх застосування на практиці.

**3. Результати навчання:**

– застосовувати нові форми та методи обслуговування в туризмі;

– застосовувати правила та порядок виконання всіх видів туристичних формальностей;

– створювати конкурентоспроможний туристичний продукт, відпрацьовувати схеми його просування та реалізації на ринку туристичних послуг;

– застосовувати правила та моделі формування програм туристичного обслуговування;

– розробляти та обґрунтовувати основні напрями удосконалення та підвищення ефективності організації роботи суб’єктів туристичної індустрії;

– організовувати та управляти діяльністю окремих підсистем (адміністративно-управлінської, економічної, техніко-технологічної) суб’єкта туристичного бізнесу;

– застосовувати складові організаційно-технічного забезпечення та організації якісного обслуговування туристів;

– організовувати та реалізовувати процес продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;

– знати особливості співпраці туроператора із постачальниками туристичних послуг та діловими партнерами.

**4. Структура курсу**

|  |
| --- |
| **ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ** |
| **Модуль 1. Організація діяльності туристичних підприємств** |
| Тема 1. Туризм як вид господарської діяльності  1.1 Основні поняття складових туризму  1.2 Статистичне визначення туризму  1.3 Соціально-економічне значення туристичної індустрії  1.4 Основні види умов та факторів розвитку туристичної індустрії |
| Тема 2. Умови створення та функціонування туристичного підприємства  2.1. Законодавче регулювання організації туризму та екскурсійної діяльності.  2.2. Створення та функціонування туристичних підприємств в Україні.  2.3. Ліцензування та сертифікація туристичних послуг в Україні.  2.4. Ресурсне забезпечення туристичної фірми.  2.5. Агентський бізнес у туризмі. |
| Тема 3. Технологія створення туристичного продукту та формування його асортименту.  3.1. Сутність та структура туристичного продукту.  3.2. Планування туристичних подорожей.  3.3. Характеристика асортименту послуг туристичного підприємства |
| Тема 4. Принципи формування програм перебування туристів.  4.1. Програмне обслуговування в туризмі.  4.2. Види та характеристика програмних заходів в туризмі.  4.3. Правила розробки програм перебування туристів. |
| Тема 5. Організація обслуговування клієнтів.  5.1. Технологія продажів у туристичній фірмі.  5.2. Форми та стилі обслуговування клієнтів.  5.3. Професійна етика та культура обслуговування туристів. |
| Тема 6. Загальні принципи організації транспортного обслуговування туристів.  6.1. Транспортне забезпечення у туризмі.  6.2. Регулювання міжнародних транспортних перевезень.  6.3. Забезпечення безпеки туристичних транспортних подорожей. |
| Тема 7. Туристичні перевезення на авіатранспорті.  7.1. Правове забезпечення взаємодії авіакомпанії та турфірми.  7.2. Особливості ціноутворення на авіаперельоти туристів.  7.3. Сертифікація посередницьких послуг з продажу авіаквитків. |
| Тема 8. Туристичні перевезення на залізничному транспорті.  8.1. Стан розвитку залізничних сполучень.  8.2. Нормативно-законодавча основа міжнародних та внутрішніх перевезень на залізничному транспорті.  8.3. Технологія перевезення та обслуговування туристів на залізничному транспорті. |
| Тема 9. Морські та річкові перевезення і круїзи.  9.1. Особливості обслуговування водним транспортом.  9.2. Види круїзів та їх характеристика.  9.3. Організація круїзних туристичних маршрутів та їх специфіка.  9.4. Особливості перевезення туристів на паромах та переправах. |
| Тема 10. Автотранспортне обслуговування туристів та організація перевезень автотранспортом.  10.1. Сутність та види автотранспортних перевезень.  10.2. Організація перевезень туристів.  10.3. Договірні умови з автотранспортним підприємством. |
| **Модуль 2. Дотримання туристичних формальностей у процесі організації та проведення туристичних подорожей** |
| Тема 11. Види туристичних формальностей та умови їх виконання.  11.1. Поняття та основні види туристичних формальностей.  11.2. Світова та національна нормативно-законодавча база виконання туристичних формальностей.  11.3. Вплив туристичної політики на спрощення туристичних формальностей. |
| Тема 12. Паспортно-візові формальності.  12.1. Паспорти та їх види.  12.2. Класифікація віз та встановлення візового (безвізового) режиму в’їзду до країни.  12.3. Правила акредитації туристичної фірми в консульській установі посольства іноземної країни.  12.4. Туристична віза та правила її оформлення в посольствах різних держав. |
| Тема 13. Митні, валютні та медико-санітарні туристичні формальності.  13.1. Сутність митних формальностей та органи, що забезпечують їх виконання.  13.2. Валютні формальності. Правила перевезення валюти та інших цінностей через державний кордон України.  13.3. Медико-санітарні формальності для туристів. |
| Тема 14. Страхування в туризмі.  14.1. Сутність та види страхування в туризмі.  14.2. Порядок оформлення страхового полісу.  14.3. Порядок відшкодування страхових сум на медичне лікування. |
| Тема 15. Туристичні документи та правила їх оформлення.  15.1. Основні види туристичних документів.  15.2. Види договорів в туризмі та порядок їх оформлення.  15.3. Ваучер як основний туристичний документ. |
| Тема 16. Бронювання туристичного обслуговування.  16.1. Сучасні системи бронювання.  16.2. Оформлення бронювання туристичних послуг та дотримання технології бронювання  16.3. Ануляція туристичних послуг. |
| Тема 17. Організація туристичного обслуговування, його контроль, облік та розрахунки.  17.1. Процеси організації, обліку та контролю туристичного обслуговування.  17.2. Види та форми розрахунків за туробслуговування.  17.3. Обов’язки представника туристичної фірми за кордоном та його повноваження. |
| Тема 18. Претензійна робота в туризмі.  18.1. Сутність претензійної роботи у туризмі.  18.2. Етапи претензійної роботи у туризмі.  18.3. Порядок розрахунку суми відшкодування моральної та матеріальної шкоди. |
| Тема 19. Безпека туристичних подорожей.  19.1. Обов’язки держави, суб’єктів туристичної діяльності та туристів щодо забезпечення безпеки туристичних подорожей.  19.2. Основні положення міжнародних документів з питань безпеки туристичних подорожей.  19.3. Контроль за виконанням вимог безпеки. |
| **ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ** |
| 1. Основні засади підприємницької діяльності у туризмі |
| 2. Умови створення та функціонування туристичного підприємства |
| 3. Туристські підприємства як різновид підприємства. Відмінні особливості туристських підприємств |
| 4. Загальна характеристика технології роботи туристського підприємства. |
| 5. Основні принципи та методи планування роботи туристського підприємства |
| 6. Сутність ліцензування діяльності підприємств у галузі туризму. |
| 7. Характеристика державної системи сертифікації |
| 8. Організація створення туристичного продукту та формування його асортименту |
| 9. Організація обслуговування клієнтів |
| 10. Структура туристського ринку |
| 11. Сутність інтеграційних процесів у галузі туризму |
| 12. Характеристика договірних документів взаємодії партнерів в туристській діяльності |

**5. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення**

На лекційних заняттях обов’язково мати з собою ґаджети з можливістю підключення до Інтернету. Технічні засоби навчання. Дистанційна платформа Мoodlе.

**6. Оцінювання результатів навчання**

Сертифікація досягнень студентів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об’єктивних критеріях відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти НТУ «Дніпровська політехніка»», <https://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/Regulations_on_evaluation_of_educational_results.pdf>

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання студента за дисципліною.

**6.1. Шкали**

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних студентів.

**Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»**

|  |  |
| --- | --- |
| Рейтингова | Інституційна |
| 90…100 | відмінно / Excellent |
| 74…89 | добре / Good |
| 60…73 | задовільно / Satisfactory |
| 0…59 | незадовільно / Fail |

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації.

6.2. Здобувачі вищої освіти можуть отримати підсумкову оцінку з навчальної дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів.

Поточна успішність складається з успішності за дві контрольні роботи (кожна максимально оцінюється у 40 балів), оцінок за виконання індивідуальної самостійної роботи (20 балів). Отримані бали за контрольні роботи та індивідуальної самостійної роботи додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

|  |  |
| --- | --- |
| **Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)** | Екзамен відбувається у формі письмової роботи, білети являють 6 тестових запитань, 2 відкритих запитання, 1 практична ситуація.  Кожний тест має один правильний варіант відповіді. Правильна відповідь на запитання тесту оцінюється у 5 балів.  Правильна відповідь на відкрите запитання оцінюється у 20 балів. Правильно розв’язана практична ситуація оцінується в 30 балів. Відкрите запитання та практичні ситуації оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями.  Максимальна кількість балів за екзамен: 100 |
| **Практичні заняття** | Індивідуальне самостійне завдання, яке носить науково-дослідний характер, результати виконання студенти захищають у форматі презентації. |
| **Контрольні роботи** | Охоплюють матеріали лекційного курсу. Містять тести та розв’язок практичних ситуацій. Кожна максимально оцінюється у 40 балів. |

6.3. Критерії оцінювання ***письмової контрольної роботи***:

6 тестових завдань з чотирма варіантами відповідей, 1 правильна відповідь оцінюється у 5 балів.

**Відкрите питання** – 1 правильна відповідь оцінюється в 20 балів, причому:

**10 балів** – повна відповідність еталону, наведення прикладів з додаткової літератури

**8-9 балів** – відповідність еталону, припускаються незначні помилки в граматиці та/або орфографії.

**6-7 балів**– відповідь в цілому відповідає еталону із незначними зауваженнями, помилки в граматиці та/або орфографії,

**4-5 балів** – відповідність еталону із зауваженнями, помилки в структурі відповіді;

**2-3 бали** – зміст відповіді має стосунок до предмету запитання, проте не відповідає еталону, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

**1 бал** – наявність текстової відповіді, яка не відповідає еталону, та/або не має стосунку до предмету запитання, містить суттєві граматичні та орфографічні помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

**Розв’язок практичних ситуацій** – 1 правильно розв’язана практична ситуація оцінюється в 30 балів, причому:

– правильне розв’язання практичної ситуації повна відповідність еталону – 30 балів;

– розв’язання з незначними помилками у розрахунках– 25 балів;

– розв’язання зі значними помилками – 15 балів;

– розв’язання з помилками в методиці розв’язання практичних ситуацій – 10-5 балів;

– відсутність розв’язку - 0 балів.

**7. Політика курсу**

**7.1 Політика щодо академічної доброчесності**

Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі). Політика щодо академічної доброчесності регламентується «Положенням про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка»», <http://surl.li/alvis> та Кодексом академічної доброчесності Національного технічного університету «Дніпровська політехніка», <http://surl.li/alneb>У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

**7.2 Комунікаційна політика**

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту. Обов’язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на день (щодня) поштової скриньки на Офіс365 та відвідування групи у Telegram-каналі. Рекомендуємо створити профілі та підписатися на сторінки кафедр маркетингу, туризму та економіки підприємства в соціальних мережах Facebook, Instagram. Усі письмові запитання до викладачів стосовно курсу мають надсилатися на університетську електронну пошту.

**7.3. Політика щодо перескладання**

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

**7.4. Відвідування занять**

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов’язковим. Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності. Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту. Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи. Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров’я є незадовільним і може вплинути на здоров’я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби). За об’єктивних причин (наприклад, міжнародна академічна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно – в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

**7.5 Політика щодо оскарження оцінювання**

Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

**7.6 Бонуси**

Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та приймають участь у конференціях, конкурсах, активна участь на практичних заняттях тощо отримують додатково 3 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

**7.7 Участь в анкетуванні**

Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачу вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети, що розміщено на сайті кафедри маркетингу:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=p4K7bIuPIU6JIujdHwPmNsbMRMqEYNtIpXFCoj4k6U9UNTJNUlFEMjUwTDZYNVpBUFo0T1dUNkhESi4u>, кафедри туризму та економіки підприємства та у Microsoft Forms Office 365, які буде розіслано на Ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою Вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість застосованих методів викладання та урахувати Ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни «Організація туристичної діяльності».

**8. Методи навчання**

Застосовуються проблемні, інтерактивні, контекстні технології навчання. На практичних заняттях застосовуються метод кейс-стаді, порівняння, ситуаційні завдання, практичні ситуації для розв’язання, підготовка презентацій з використанням сучасних програмних засобів. Застосовується перегляд й обговорення відео-матеріалів за темами курсу.

**9. Рекомендовані джерела інформації**

**Основні**

1. Методичні рекомендації для виконання практичних робіт з дисципліни «Організація туристичної діяльності» для студентів спеціальності 242 Туризм / Уклад.: Л.А.Бондаренко – Д.: НТУ «Дніпровська політехніка», 2020. – 46 с. [Електронний ресурс]

2. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с.

3. Організація туристичних подорожей: навч. посіб. / Г.І. Михайліченко, А.Ю. Єременко. – К., 2011. – 392 с.

4. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. – К., 2006 – 264с.

5. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколодна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.:ХНАМГ, 2018. – 541 с.

**Допоміжні**

6. Бабарицька В.К., Малиновська О.Ю. Менеджмент туризму. Туроперейтинг. Понятійно-термінологічні основи, сервісне забезпечення турпродукту: Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2004. – 288 с

7. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Підручник // 2-ге вид., перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 368 с

8. Федорченко В.К., Мiнiч I.M. Туристський словник-довідник. – К.: Дніпро, 2000.

**Інформаційні ресурси**

10. Закон України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР. [Електронний ресурс]. − Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua.

11. Сайт Державного агентства України з туризму та курортів [Електронний ресурс]. − Режим доступу: http:/www.tourism.gov.ua.

12. Карта залізниць України [Електронний ресурс]. − Режим доступу: http:/www.map.ho.com.ua.

13. Офіційний сайт Державної туристичної Адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.tourism.gov.ua

14. Сайт з інформацією про кращі готелі світу, віртуальний турист – довідка про всі країни світу (карти, історія, культура, природні умови) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.top-hotels.ru, http://www.world-v-tourism.com